

**CAHPS[®] Survey for Accountable Care
Organizations (ACOs)
Participating in Medicare Initiatives**

**2016 ACO-12 Survey Version
(Cantonese)**

THIS PAGE
INTENTIONALLY
LEFT BLANK

醫療健康產品提供者體驗調查

調查說明

此問卷調查針對你同你過去六個月所接受的醫療護理提出問題。想想自己的體驗來回答每個問題。請用你所需的時間來完成這項調查。你的回答對我們而言非常重要。請將你回答好的調查問卷裝入隨函所附的回郵信封寄還給[VENDOR NAME]。

請回答所有的問題，在你答案左邊的方塊中填入「X」，像這樣：

是

在標記你的答案前，請務必閱讀所有給出的答案選擇。

在本問卷調查中，有時會告訴你，你無需回答某些問題。當發生這種情況時，你將看到一個帶有說明的箭頭，告訴你下一步要回答哪個問題，像這樣：

[→如答沒有，請跳到 #3]。見以下示例：

示例

1. 你現在是否佩戴助聽器？
 是
 否→如答否，請跳到 #3
2. 你佩戴助聽器已經有多長時間？
 不到1年
 1年到3年
 3年以上
 我沒有配戴助聽器
3. 在過去6個月內，你是否有過任何頭痛？
 是
 否

你的提供者

1. 我們的記錄顯示你在過去6個月內，曾見過下列姓名的提供者。

Name of provider label goes here

對不對？

- 對
 不對 --> 如答不對，請跳到#44

這個調查的問題會把第一題列出姓名的提供者稱為“這位提供者”。請你在回答問題時想著那個人。

2. 這位提供者是不是在你需要健康檢查，想得到有關健康問題的建議，或者在生病或受傷時通常見的那一位？

- 是
 不是

3. 你往見這位提供者已有多久？

- 不到6個月
 至少6個月，但不到1年
 至少1年，但不到3年
 至少3年，但不到5年
 5年或以上

你在過去6個月內從這位提供者獲得的護理

這些問題是問關於你自己的健康護理。不要將你住醫院時得到的護理，看牙醫的經歷包括在內。

4. 在過去6個月內，你為了自己獲得健康護理而見過這位提供者多少次？

- 沒有 --> 如答沒有，請跳到#44
 1次
 2
 3
 4
 5至9
 10次或以上

5. 在過去6個月內，你有沒有因為患病，受傷或需要即時護理而打電話到這位提供者的診所預約時間？

- 有
 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #7

6. 在過去6個月內，當你因為需要即時護理而打電話到這位提供者的診所預約時間時，是否經常可以很快得到你需要的預約？

- 永不
 有時
 通常
 常常

7. 在過去6個月內，你有沒有因為健康檢查或例行護理而與這位提供者作任何預約？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #9

8. 在過去6個月內，當你因為健康檢查或例行護理而預約這位提供者時，是否經常可以很快得到你需要的預約？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

9. 在過去6個月內，你有沒有在正常辦公時間打電話到這位提供者的診所提出一個醫療問題？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #11

10. 在過去6個月內，當你在正常辦公時間打電話到這位提供者的診所時，你詢問的醫療問題是否經常在當天得到解答？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

11. 在過去6個月內，你有沒有在正常辦公時間之後打電話到這位提供者的診所提出醫療問題？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #13

12. 在過去6個月內，當你在正常辦公時間之後打電話到這位提供者的診所時，你詢問的醫療問題是否經常很快得到解答？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

13. 有些診所會在病人兩次就診之間提醒病人做測試，接受治療或預約時間。在過去6個月內，這位提供者的診所有沒有提醒你？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #15

14. 在過去6個月內，這位提供者的診所有沒有聯絡你，提醒你預約時間做測試或接受治療？

- 有
- 沒有

15. 等候時間包括在候診室和檢查室等待的時間。在過去6個月內，你是否經常在預約的時間15分鐘內見到這位提供者？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

16. 在過去6個月內，這位提供者是否經常用容易明白的方式解釋事情？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

17. 在過去6個月內，這位提供者是否經常細心聽你說話？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

18. 在過去6個月內，你有沒有和這位提供者討論過任何健康問題或關注事項？

- 有
- 沒有 --> 如回答沒有，請跳到 #20

19. 在過去6個月內，這位提供者回答這些健康問題或關注事項時給你的資料是否經常容易明白？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

20. 在過去6個月內，這位提供者是否似乎經常知道關於你病歷的重要資料？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

21. 在過去6個月內，當你見這位提供者時，他/她是否經常有你的病歷記錄？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

22. 在過去6個月內，這位提供者是否經常尊重你的說話？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

23. 在過去6個月內，這位提供者是否經常用足夠的時間見你？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

24. 在過去6個月內，這位提供者有沒有指定你驗血，照X光或做其他測試？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #26

25. 在過去6個月內，當這位提供者指定你驗血，照X光或做其他測試時，這位提供者的診所是否經常有人跟進給你結果？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

26. 在過去6個月內，你和這位提供者有沒有討論過開始或停止服用某一處方藥？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #35

27. 你和這位提供者有沒有討論過你可能想要服用某一藥物的原因？

- 有
- 沒有

28. 你和這位提供者有沒有討論過你可能不想要服用某一藥物的原因？

- 有
- 沒有

29. 當你和這位提供者討論開始或停止服用某一處方藥時，這位提供者有沒有問你，你認為什麼對你是最好的？

- 有
- 沒有

30. 你和這位提供者討論過開始或停止服用某一處方藥之後，你有沒有開始服用某一處方藥？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #35

31. 在過去6個月內，這位提供者告訴你如何服藥時，是否經常給你容易明白的指示？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

32. 在過去6個月內，除了給你藥方外，這位提供者有沒有就如何服用藥物給你書面資料或把資料寫下來給你？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #34

33. 這位提供者給你的書面資料是否容易明白？

- 有
- 否

34. 在過去6個月內，這位提供者有沒有提議一些方法來幫助你記得服用藥物？

- 有
- 沒有

35. 在過去6個月內，你和這位提供者有沒有討論過做手術或任何種類的程序？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #39

36. 你和這位提供者有沒有討論過你可能想要做這個手術或程序的原因？

- 有
- 沒有

37. 你和這位提供者有沒有討論過你可能不想要做這個手術或程序的原因？

- 有
- 沒有

38. 你和這位提供者討論接受一項手術或程序時，這位提供者有沒有問你，你認為什麼對你是最好的？

- 有
- 沒有

39. 在過去6個月內，你和這位提供者有沒有討論過你想和家人或朋友分享多少你的個人健康資料？

- 有
- 沒有

40. 在過去6個月內，這位提供者有沒有尊重你有關和家人或朋友分享多少你個人健康資料的意願？

- 有
- 沒有

41. 用0至10來評分，0是最差的提供者，10是最好的提供者，你會以那個數字來給這位提供者評分？

- 0 最差的提供者
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 最好的提供者

這位提供者診所的文員和接待員

42. 在過去6個月內，這位提供者診所的文員和接待員是否經常像你期望中那樣能夠幫助你？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

43. 在過去6個月內，這位提供者診所的文員和接待員是不是經常對你有禮貌和尊重？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

在過去6個月內，你從專科醫生處獲得的護理

44. 專科醫生是像手術醫生，心臟科醫生，過敏症醫生，皮膚科醫生和其他專精於某種醫療護理的醫生。在這調查第一題列出的提供者是否一位專科醫生嗎？

- 是 --> 如答是，請跳到 #48
- 否

45. 在過去6個月內，你有沒有嘗試預約專科醫生？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #48

46. 在過去6個月內，是否經常容易約得到專科醫生？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

47. 在過去6個月裡，你最常見的那位專科醫生是否似乎經常知道有關你病歷的重要資料？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

在過去6個月內你所有的護理

這些問題是關於你所有的健康護理。包括在過去6個月內你為了健康護理而見過的所有提供者。不要包括你見牙醫時的經歷。

48. 你的健康護理團隊包括你為了健康護理而見的所有醫生，護士和其他人士。在過去6個月內，你和你健康護理團隊的任何人有沒有討論過你可以做些什麼具體的事來預防疾病？

- 有
- 沒有

49. 在過去6個月內，你和你健康護理團隊的任何人有沒有討論過健康膳食和健康的飲食習慣？

- 有
- 沒有

50. 在過去6個月內，你和你健康護理團隊的任何人有沒有討論過你有的運動或體能活動？

- 有
- 沒有

51. 在過去6個月內，你的健康護理團隊有沒有人和你討論過有關你健康的具體目標？

- 有
- 沒有

52. 在過去6個月內，你有沒有服用過任何處方藥？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #55

53. 在過去6個月內，你和你健康護理團隊的任何人是否經常討論你當時正在服用的所有處方藥？

- 永不
- 有時
- 通常
- 常常

54. 在過去6個月內，你和你健康護理團隊的任何人有沒有討論過你的處方藥費用是多少？

- 有
- 沒有

55. 在過去6個月內，你的健康護理團隊有沒有任何人問過你是否有一段時間感覺悲傷，空虛或沮喪？

- 有
- 沒有

56. 在過去6個月內，你和你的健康護理團隊任何人有沒有討論過你人生中令你擔憂或感到有壓力的事情？

- 有
- 沒有

關於你

57. 一般來說，你如何評價你的整體健康？

- 極好
- 很好
- 好
- 一般
- 差劣

58. 一般來說，你如何評價你的整體精神或情緒健康？

- 極好
- 很好
- 好
- 一般
- 差劣

59. 在過去12個月內，你有沒有在相同的狀況或問題上見一位醫生或其他健康護理提供者3次或以上？

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #61

60. 這是否一個已持續了至少3個月的狀況或問題？

- 有
- 否

61. 你現在是不是需要或在服用醫生處方的藥物？

- 有
- 否 --> 如答否，請跳到 #63

62. 這種藥物是否用來醫治已經持續了至少3個月的狀況？

- 有
- 否

63. 在過去4個星期，你的身體健康有多少時間妨礙你的社交活動(例如探訪親友等)？

- 全部時間
- 大部份時間
- 部份時間
- 很少時間
- 完全沒有

64. 你現在幾多歲?

- 18至24
- 25至34
- 35至44
- 45至54
- 55至64
- 65至69
- 70至74
- 75至79
- 80至84
- 85或以上

65. 你是男性或女性?

- 男性
- 女性

66. 在學校教育方面，你已完成最高哪一年級或水平?

- 8年級或以下
- 部份高中，但沒畢業
- 高中畢業或普通教育發展證書(GED)
- 部份大學或兩年制學位
- 四年制大學畢業
- 超過四年制大學學位

67. 你說英語的能力如何?

- 很好
- 好
- 不好
- 完全不懂

68. 你在家裡有說英語以外的其他語言嗎?

- 有
- 沒有 --> 如答沒有，請跳到 #70

69. 你在家裡說什麼語言?

- 西班牙語
- 中文
- 朝鮮語
- 俄語
- 越南文
- 某些其他語言



請以正楷填寫: _____

70. 你是否耳聾，或聽東西有嚴重的困難?

- 有
- 不是

71. 你是否失明，或即使戴著眼鏡看東西也有嚴重的困難?

- 有
- 不是

72. 你有沒有因為身體，精神或情緒的狀況而很難集中精神，記憶或作決定?

- 有
- 沒有

73. 你走路或爬樓梯有沒有嚴重困難？

- 有
- 沒有

74. 你穿衣服或洗澡有沒有困難？

- 有
- 沒有

75. 你有沒有因為身體，精神或情緒狀況，而有困難單獨出外辦事，例如看醫生或購物？

- 有
- 沒有

76. 你是不是西語裔，拉美裔或西班牙裔？

- 是，西語裔，拉美裔或西班牙裔
- 不是，不是西語裔，拉美裔或西班牙裔
--> 如答不是，請跳到 #78

77. 哪一個組別最能貼切地形容你？

- 墨西哥人，墨西哥裔美國人，奇卡諾人
--> 請跳到 #78
- 波多黎各人 --> 請跳到 #78
- 古巴人 --> 請跳到 #78
- 另一西語裔，拉美裔或西班牙裔 -->
請跳到 #78

78. 你是什麼種族的？請對一項或多項回答是。

- 白人
- 黑人或非裔美國人
- 印第安人或阿拉斯加土著
- 印度人
- 華人
- 菲律賓人
- 日本人
- 韓國人
- 越南人
- 其他亞洲人
- 夏威夷土著
- 關島人或查莫羅人
- 薩摩亞人
- 其他太平洋島嶼人

79. 是否有人幫你完成這個調查？

- 有
- 不是 --> 多謝你。請把填妥的調查放入已付郵資的信封內寄回。

80. 那人怎樣幫你？請選答一或多項。

- 為我讀出問題
- 寫下我給的答案
- 代我回答問題
- 把問題翻譯成我的語言
- 以其他方法幫忙



請以正楷填寫: _____

多謝你

請把填妥的調查放入已付郵資的信封內寄回。

[VENDOR NAME AND ADDRESS HERE]

NOTE: Alternative survey instructions for use with Cantonese translation of a scannable form that uses bubbles rather than boxes for answer choices.

[The note above should not be printed on surveys mailed to beneficiaries.]

醫療健康產品供應商的經驗調查

調查說明

此問卷調查針對你同你過去六個月所接受的醫療護理提出問題。想想自己的體驗來回答每個問題。請用你所需的時間來完成這項調查。你的回答對我們而言非常重要。請將你回答好的調查問卷裝入隨函所附的回郵信封寄還給[VENDOR NAME]。

回答所有問題，將你所選的答案左邊的圓圈塗黑，例如：

是

在標記你的答案前，請務必閱讀所有給出的答案選擇。

在本問卷調查中，有時會告訴你，你無需回答某些問題。當發生這種情況時，你將看到一個帶有說明的箭頭，告訴你下一步要回答哪個問題，像這樣：

[→如答沒有，請跳到 #3]。見以下示例：

示例

1.你現在是否佩戴助聽器？

- 是
 否 →如答否，請跳到 #3

2.你佩戴助聽器已經有多長時間？

- 不到1年
 1 年到 3年
 3年以上
 我沒有配戴助聽器

3.在過去6個月內，你是否有過任何頭痛？

- 是
 否